

# **Menjadi Institusi Pendidikan yang ‘Excellent ‘**

***Melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu  
Berbasis Standar Internasional  
ISO 9001:2000***

**oleh:**

**Nosa P Kurniawan**

*SGS Indonesia*

**WHEN YOU NEED TO BE SURE**





*Boiled frog – voilà*

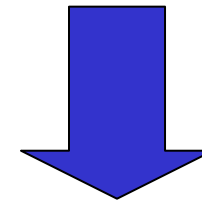
## PIHAK YANG TERKAIT



## PIHAK YANG TERKAIT



**Keseimbangan  
pemenuhan untuk  
kepuasaan pihak terkait**

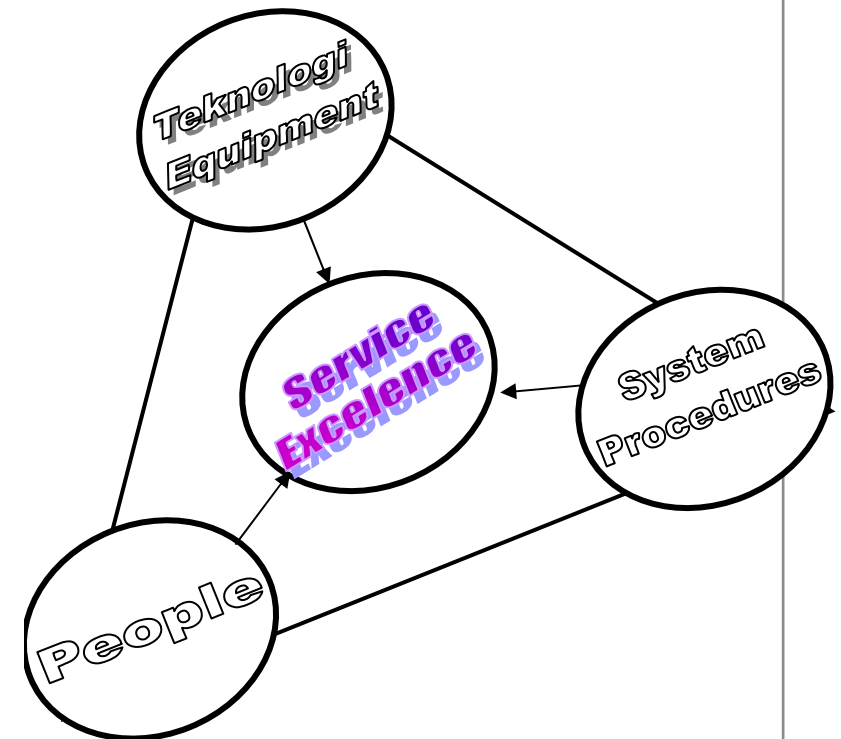


**Diperlukan  
sistem manajemen yang  
bermutu/*QUALITY***

**Technologi and equipment :** *Availability* (ketersediaan) - *Operational* (operasional) - *Reliability* (kehandalan) - *Compatibility* (dapat terintegrasi dengan perangkat lain) - *Security* (keamanan) - *Accessibility* (kemudahan)

**System and procedures :** *Available* (ada atau tidak bisnis proses) - *Applicable* (dapat diterapkan) - *Simple* (mudah) - *Flexible* - *Controllable*

**People :** *Quantity* (kecukupan jumlah pegawai sebanding dengan beban tugas) - *Quality* (kompetensi pegawai yang meliputi *profesional quality* dan *personal quality*) - *Interaction Harmoniusty* (*team work*)



## Sistem manajemen

Bagian dari keseluruhan sistem manajemen yang meliputi struktur organisasi, rencana kegiatan, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya untuk pengembangan, penerapan, pencapaian dan pemeliharaan kebijakan atau arah perusahaan/organisasi.

## IDENTIFIKASI KEINGINAN PIHAK TERKAIT

### PIHAK TERKAIT

### KEINGINAN

- |   |  |
|---|--|
| 1. Masyarakat, Customer :                   | Pelayanan pendidikan yang lebih bermutu  |
| 2. Faktor Komunitas :                       | Lingkungan yang Nyaman                   |
| 3. Karyawan & Staff :                       | Kesejahteraan, Kesehatan & Keselamatan   |
| 4. Pemerintah :                             | Kepatuhan terhadap peraturan & kebijakan |
| 5. Investor :                               | Reputasi yang baik                       |
| 6. Institusi lain (Industri, universitas) : | Siap, terampil, adaptip                  |

## HARAPAN

### PIHAK YANG TERKAIT



## VISI & MISI

*Contoh : menjadi sekolah yang terdepan dengan iman & taqwa*

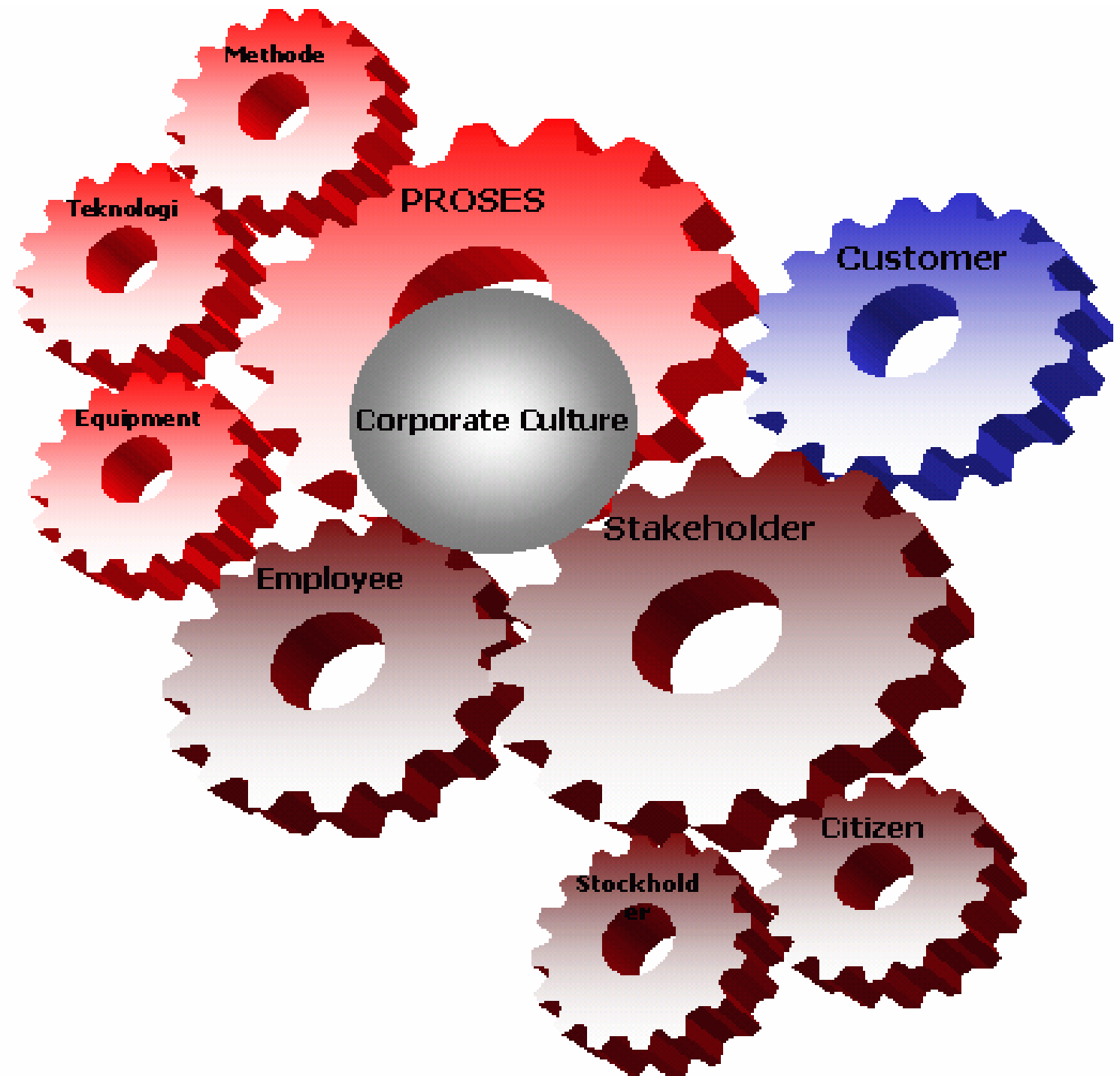
## KEBIJAKAN

*Contoh : Seluruh Manajemen, Guru & Staff komitmen untuk memberikan yang terbaik secara berkesinambungan*



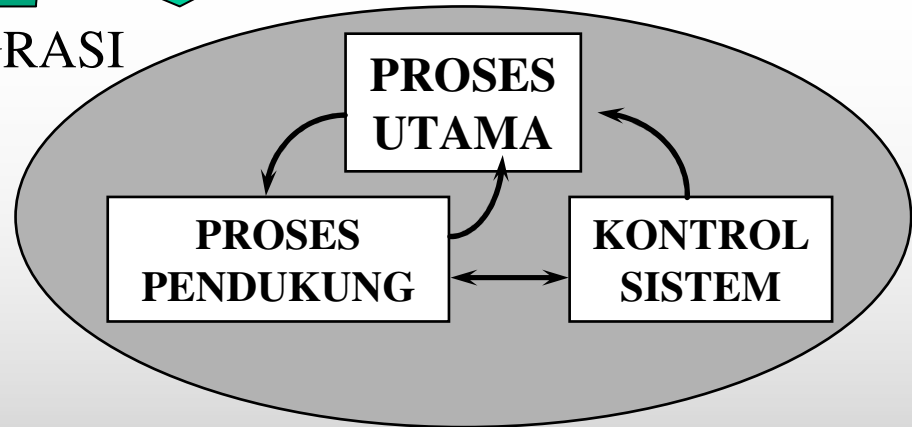
# SGS

## *WHY WE NEED A SYSTEM ?*

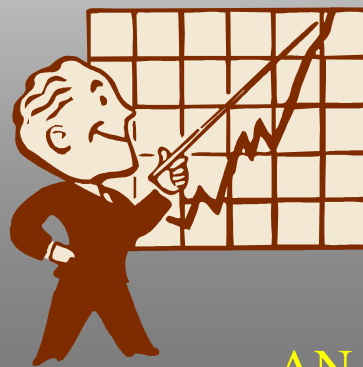




## SISTEM TERINTEGRASI



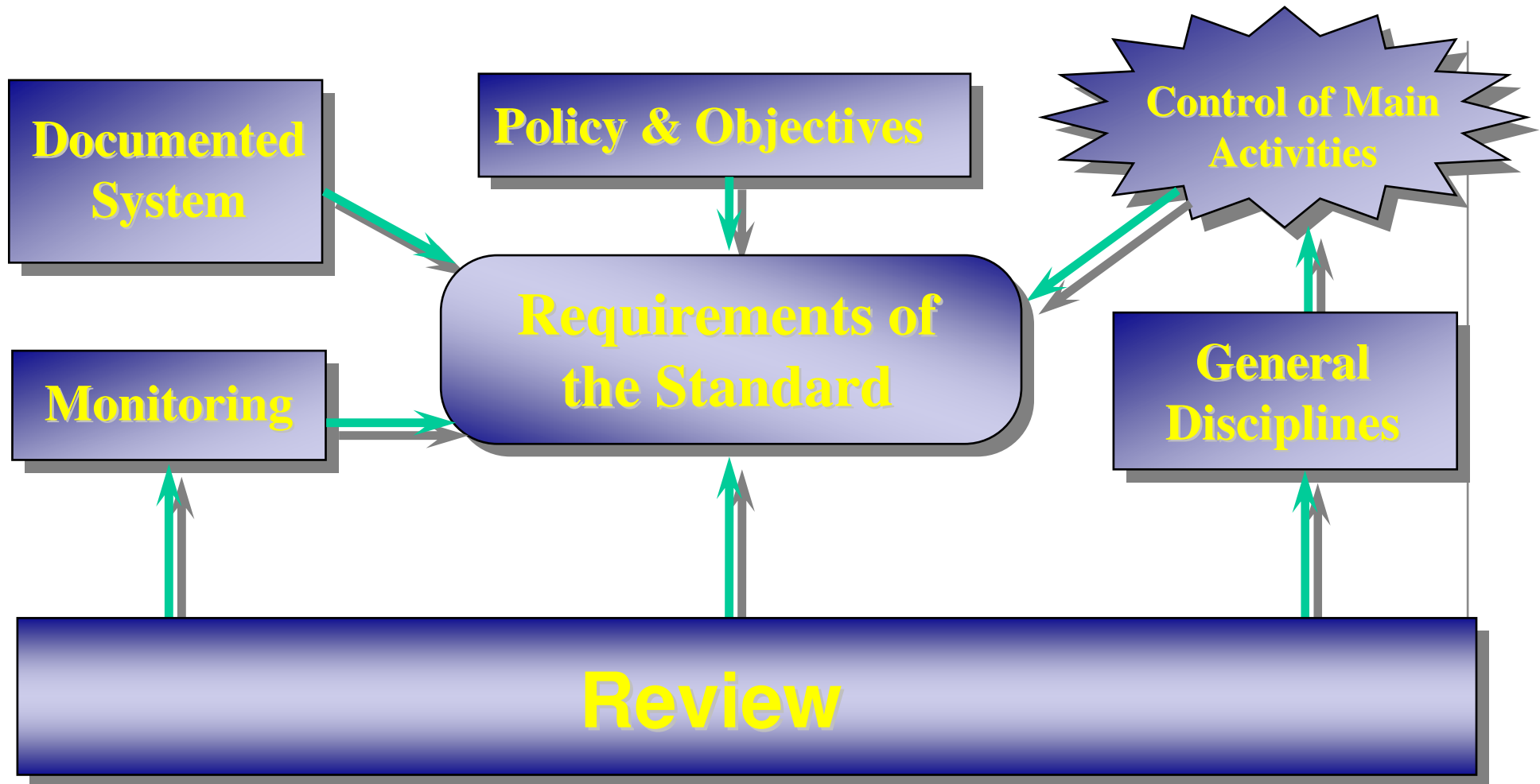
**EVALUASI**



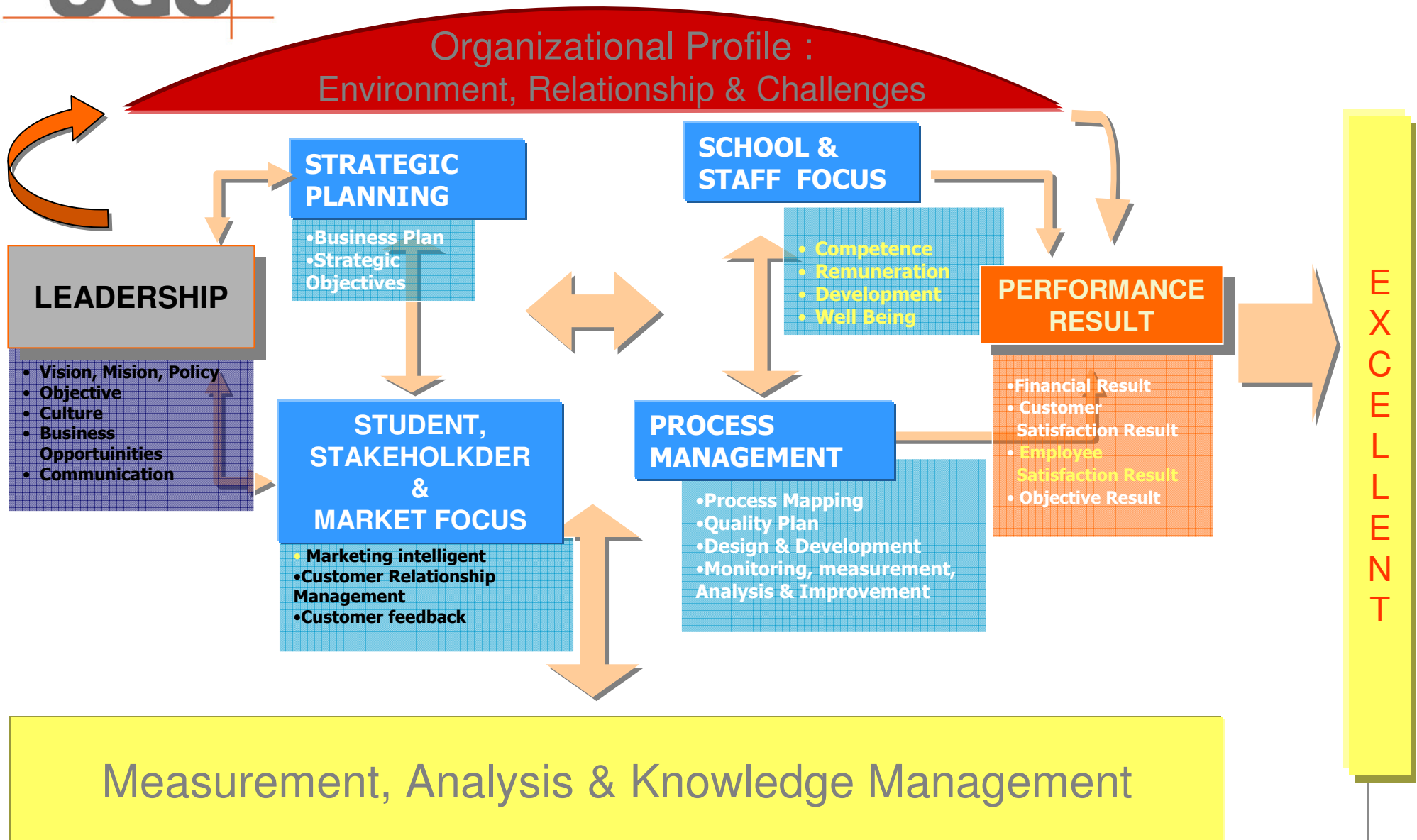
**ANALISA**

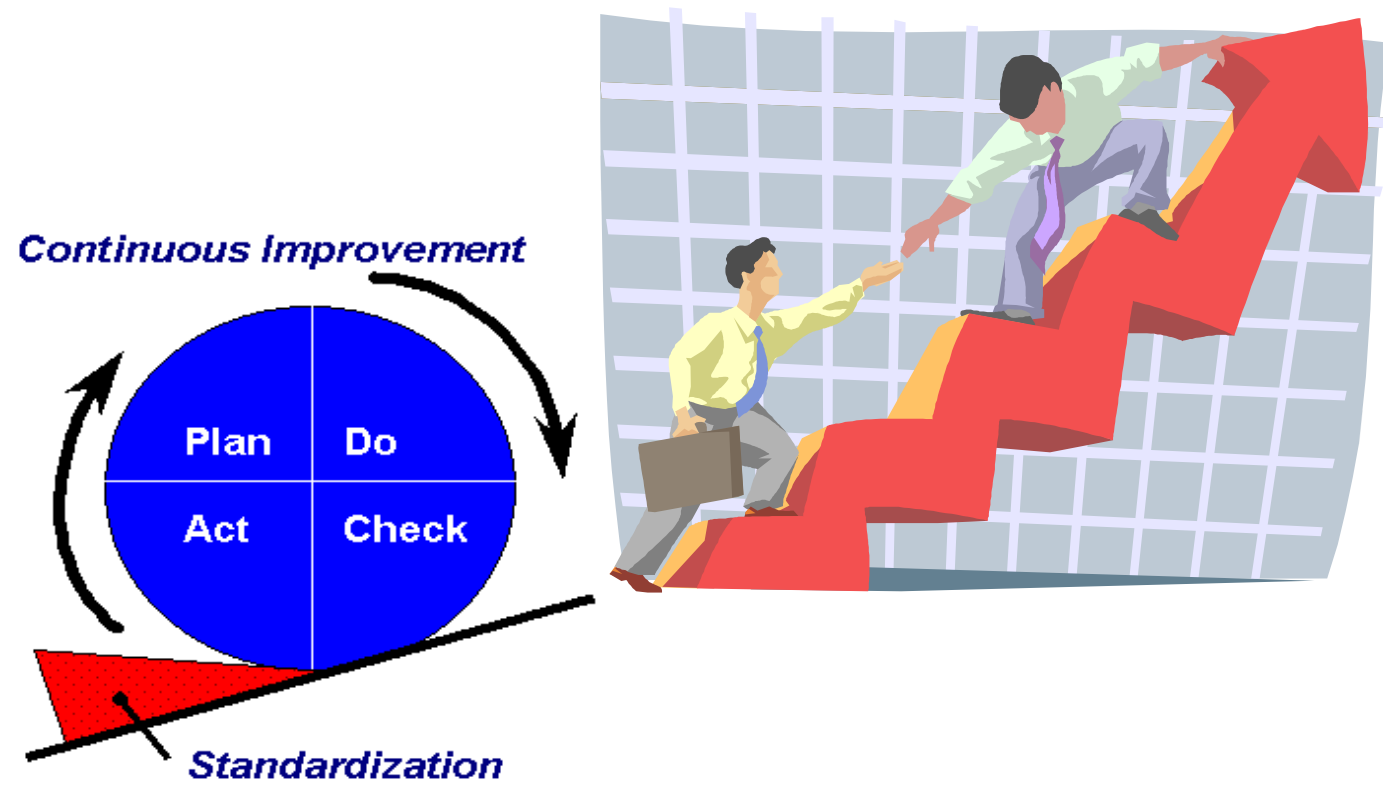


## System Requirements

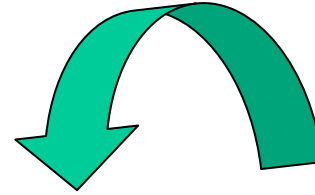








SGS



HARAPAN  
CUSTOMER

ASPEK&DAMPAK  
LINGKUNGAN

HIRARC  
KESEHATAN &  
KESELAMATAN

KEBIJAKAN &  
SASARAN, PROGRAM

### Personel

Tg. Jawab&wewenang  
Kompetensi/Kualifikasi  
Pelatihan  
Record  
Ketersediaan

### Peralatan

Kebutuhan  
Ketersediaan  
Kemampuan  
Pemeliharaan  
Kondisi

PROSES

### Material

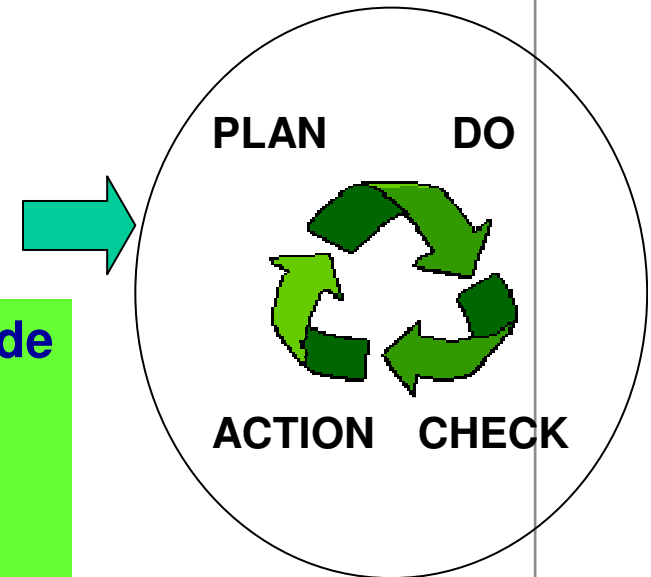
Spesifikasi  
Ketersediaan  
Penyimpanan  
Pengadaan

### Informasi/Metode

Kebutuhan  
Spesifikasi  
Akurat  
Analisa  
Komunikasi  
Ketersediaan

### Kondisi lingkungan

Penetapan  
Pengelolaan



**STANDAR INTERNASIONAL**

*untuk*

**SISTEM MANAJEMEN**

WHEN YOU NEED TO BE SURE







- ◆ adalah “non-governmental organization” yang didirikan tahun 1947 dengan kantor pusat di Geneva-Swiss.
- ◆ adalah federasi dunia dari standardisasi nasional dari lebih 146 negara
- ◆ Misi ISO adalah untuk mempromosikan pengembangan standardisasi didalam bidang intelektual, scientific, teknologi dan ekonomi.
- ◆ *ISO standard adalah “market driven”. Dimana standard yang dikembangkan berdasarkan consensus internasional beberapa ahli dari bagian yang memerlukan standard.*

## Management System Standards



### Sector standards



Environment

ISO 14001



Automotive

ISO/TS 16949 - QS 9000

Food

HACCP - BRC - GMP

Telecom

TL 9000

### Generic standards



Quality

ISO 9001

Social

SA 8000 - WRAP

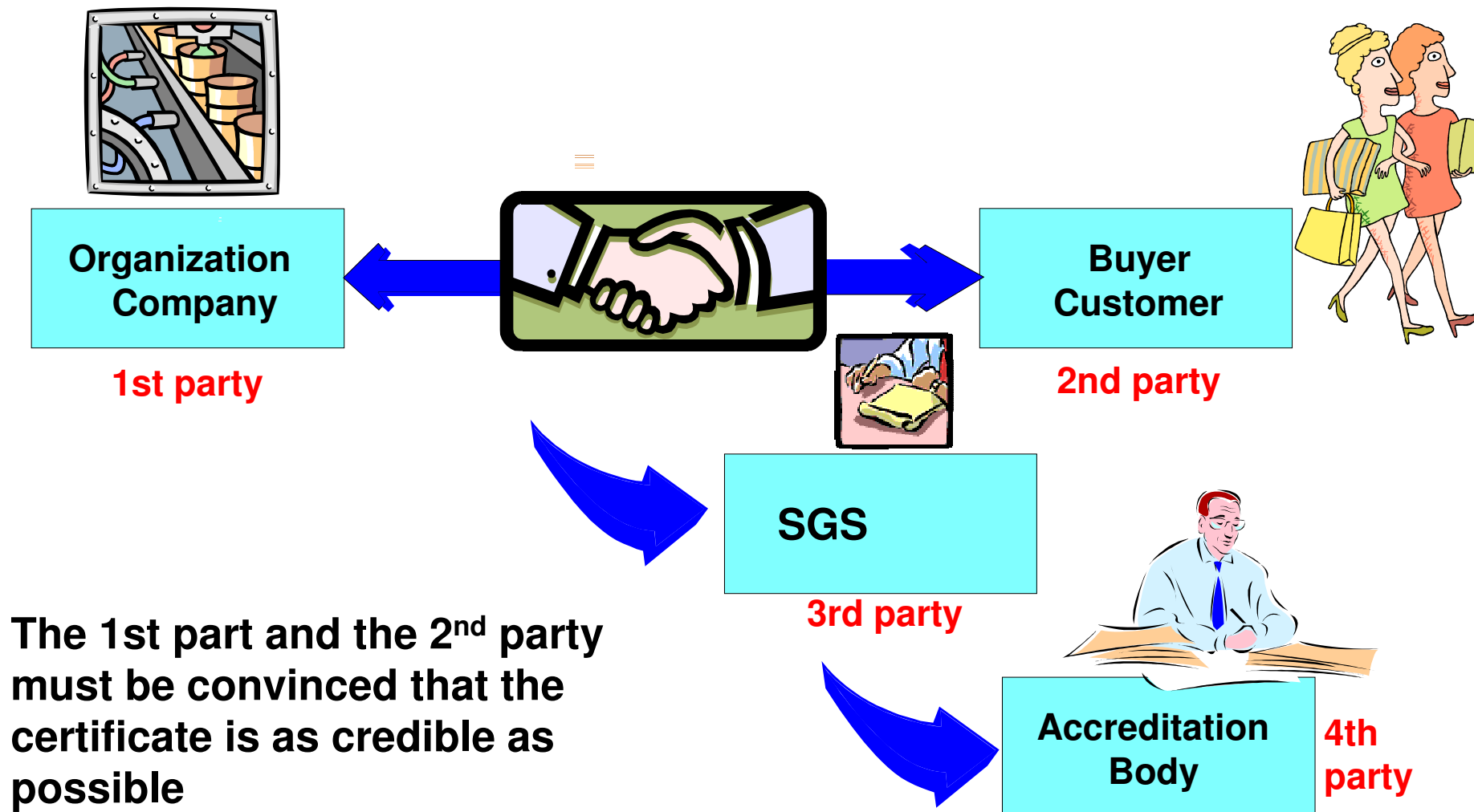


Business Excellence

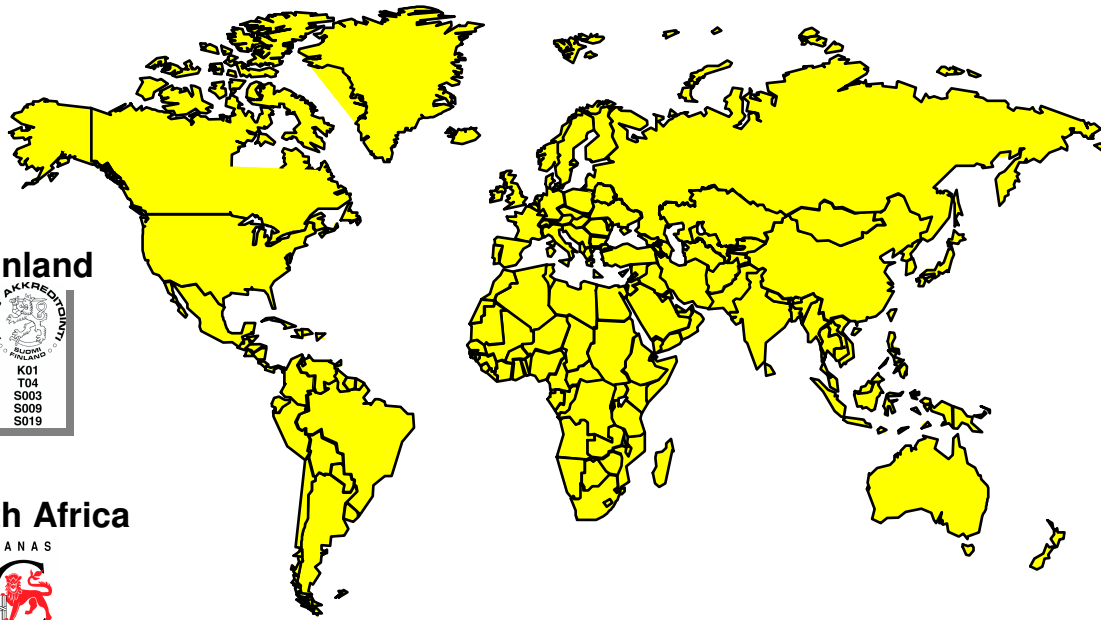
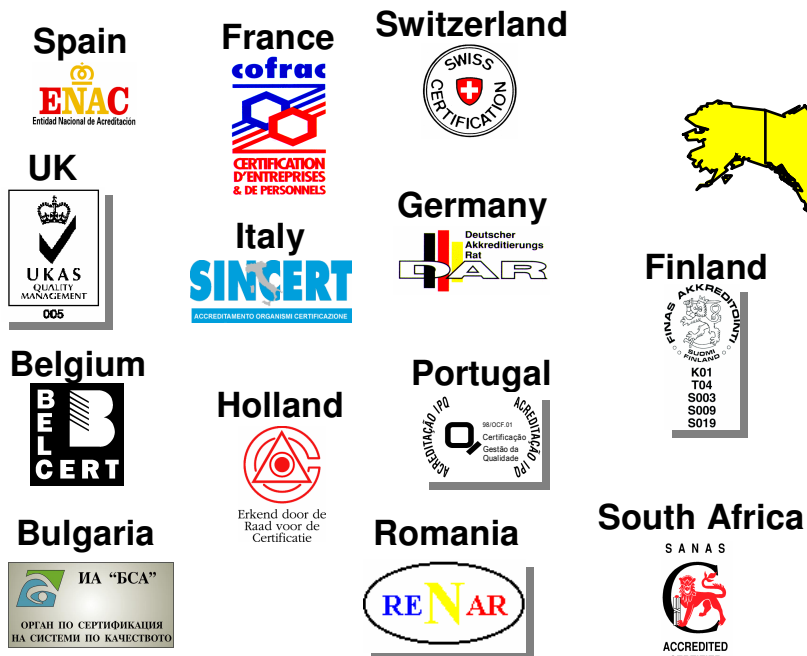
QM 9004



## BASICS OF CERTIFICATION



## Europe / Africa / Middle East



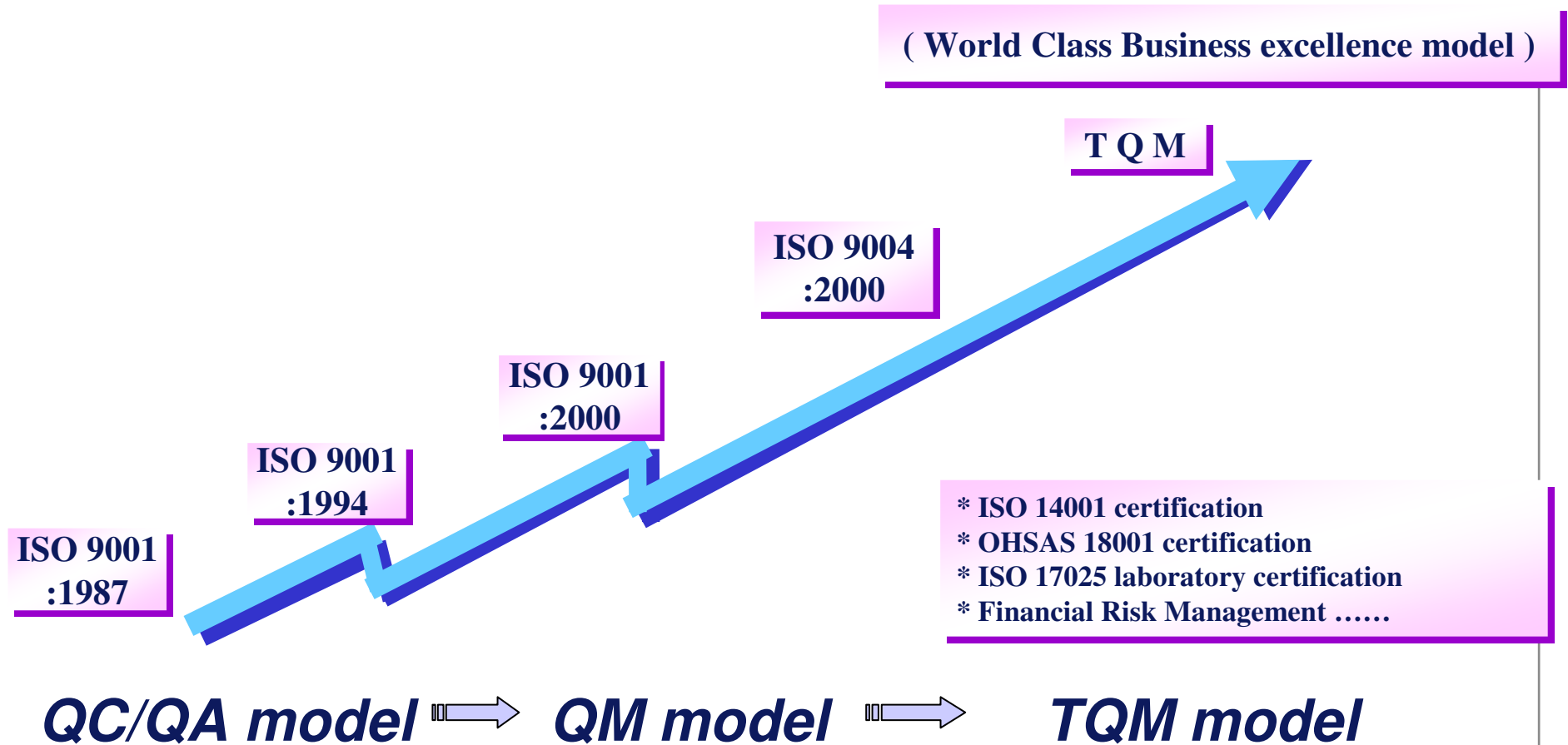
## North and South America

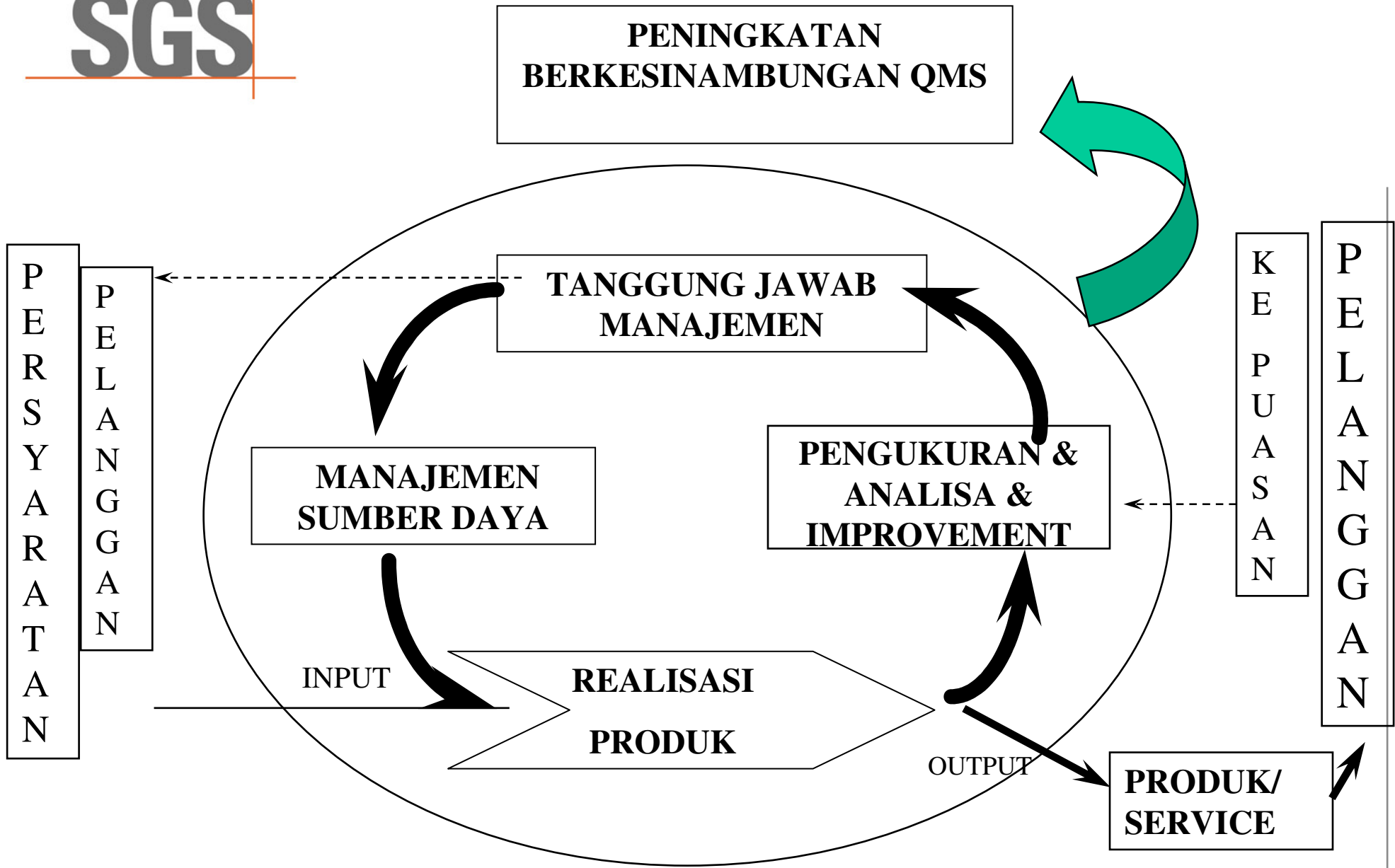


## Asia Pacific



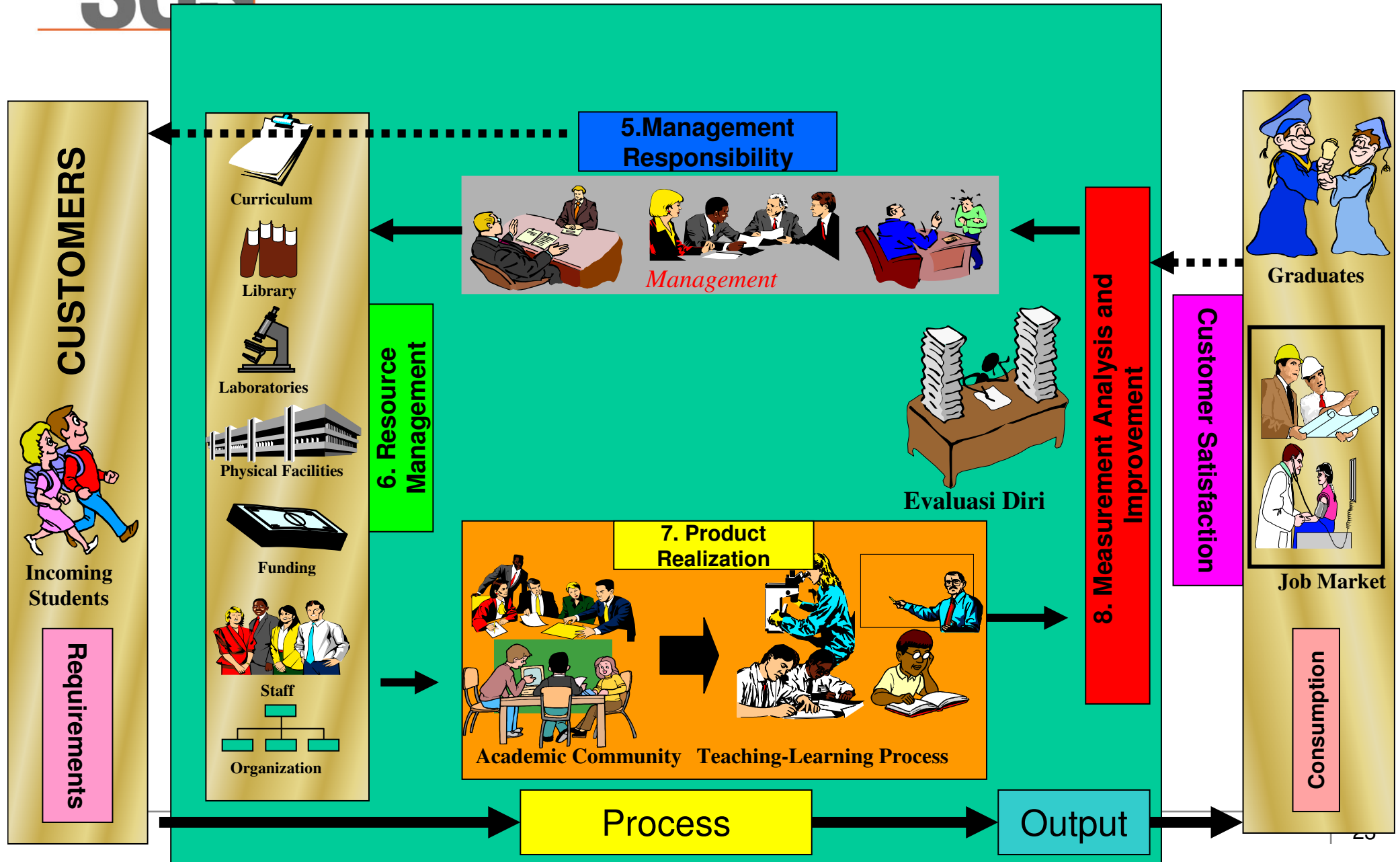
## Milestone reaching business excellence





# Continual Improvement of the Quality Management System

ISO 9001:2000 – Model For Education



# ISO 9001:2000 – THE STRUCTURE

- 0 Introduction
- 1 Scope
- 2 Normative reference
- 3 Terms and definitions
- 4 Quality management system
- 5 Management responsibility
- 6 Resource management
- 7 Product Realization
- 8 Measurement, analysis and improvement



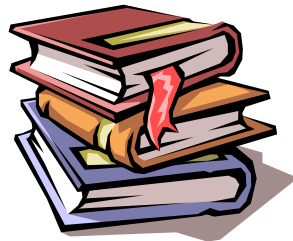




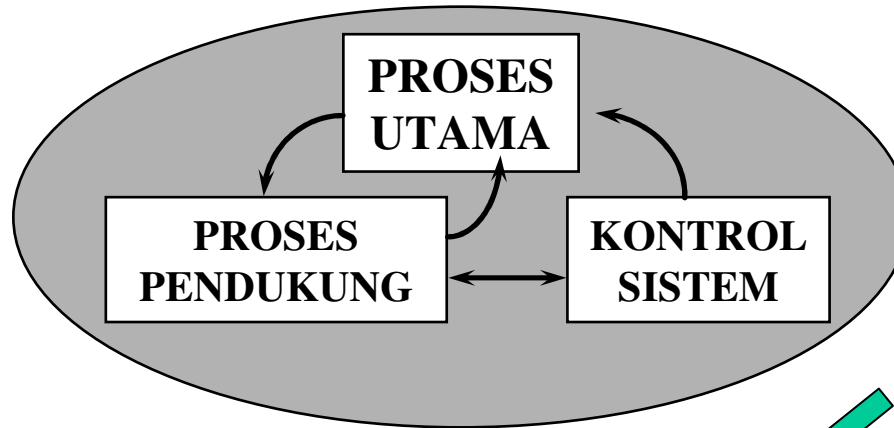
## 4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

***Organisasi harus:***

- menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara suatu sistem manajemen mutu yang bersesuaian dengan persyaratan dari Standar.
- Keefektipan dari peningkatan berkesinambungan

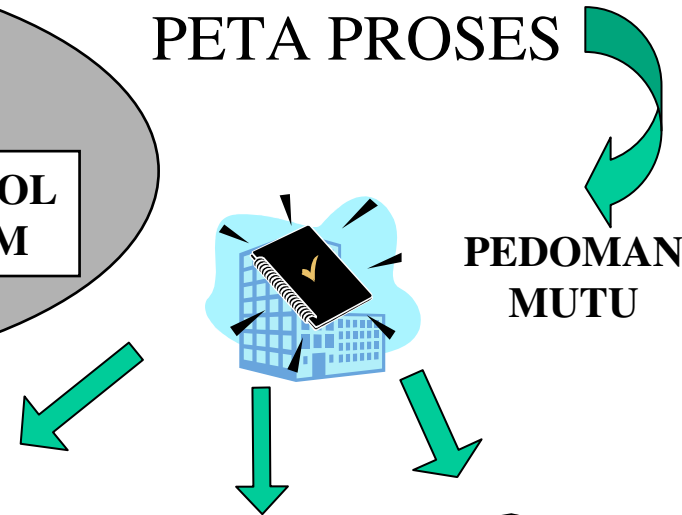


- SISKESDA
- DEPKES
- UU. SK DLL



### PETA PROSES

PEDOMAN  
MUTU



PROSEDUR  
UMUM (MR)



PROSEDUR  
KHUSUS : POLI,  
APOTEK DLL.



SOP



- ✓ In the right place
- ✓ At the right time
- ✓ In the right revision

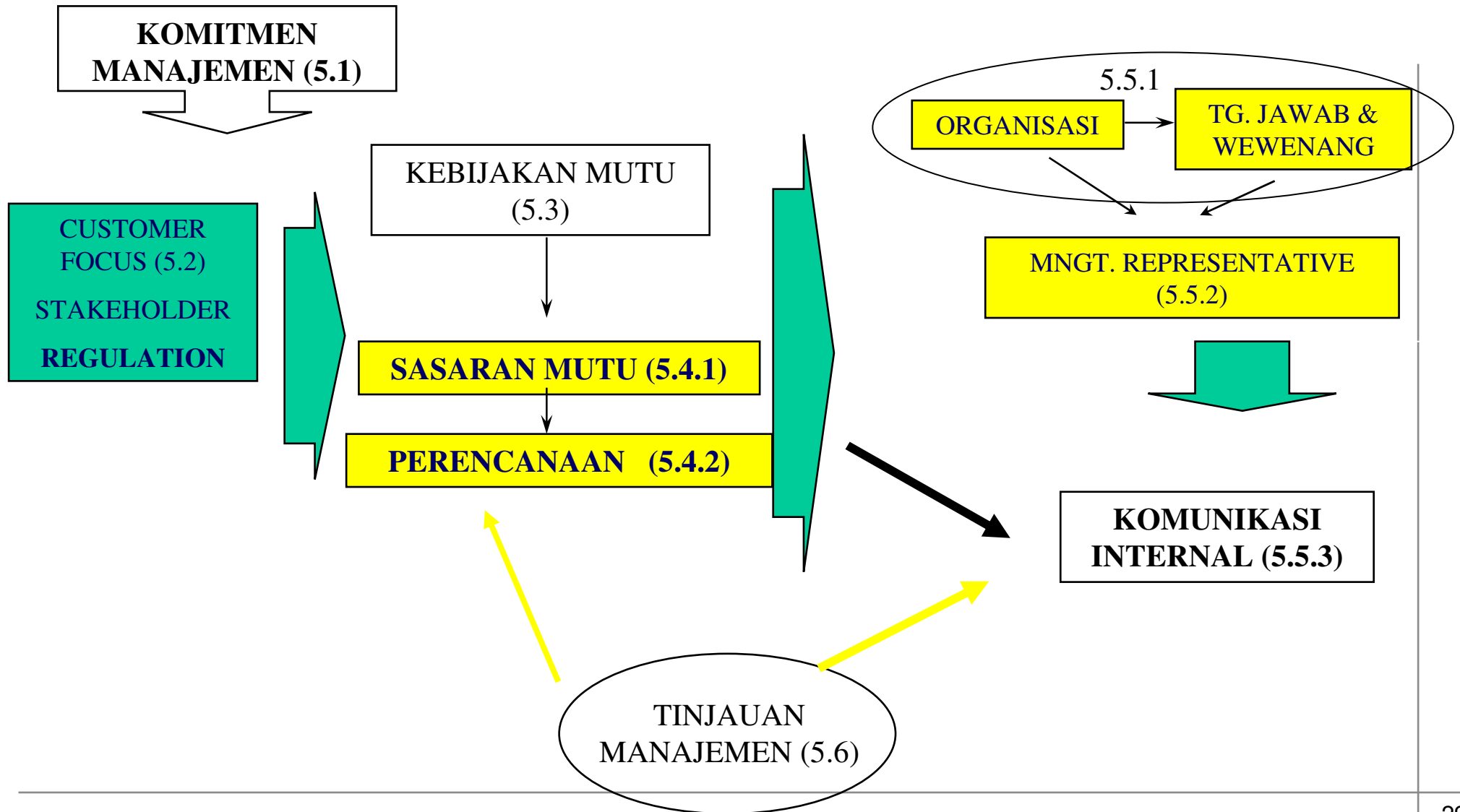
# Tanggung Jawab Manajemen



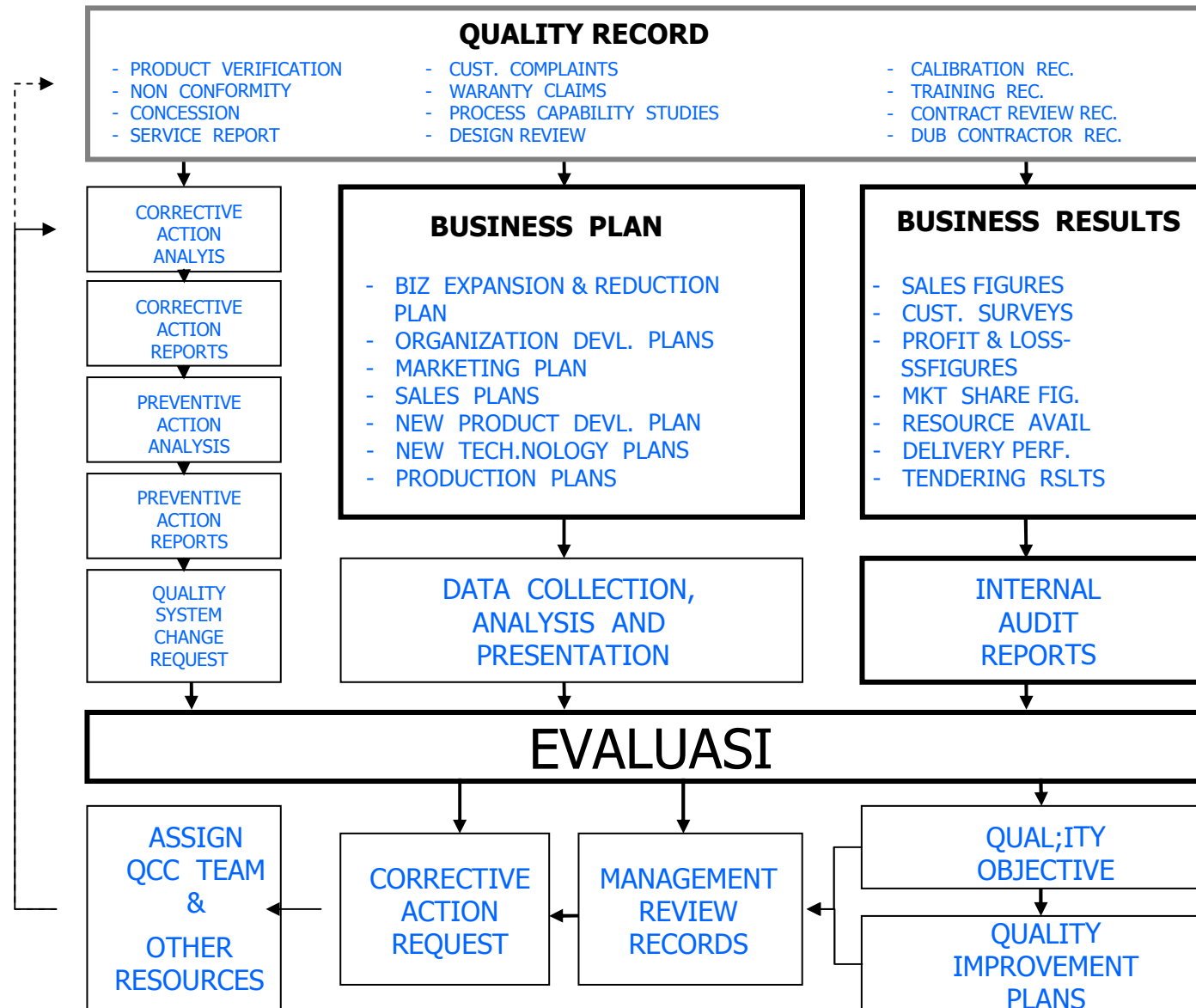
WHEN YOU NEED TO BE SURE



## 5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN



## EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANJEMEN MUTU



# Manajemen Sumber Daya



WHEN YOU NEED TO BE SURE



## 6. MANAJEMEN SUMBER DAYA

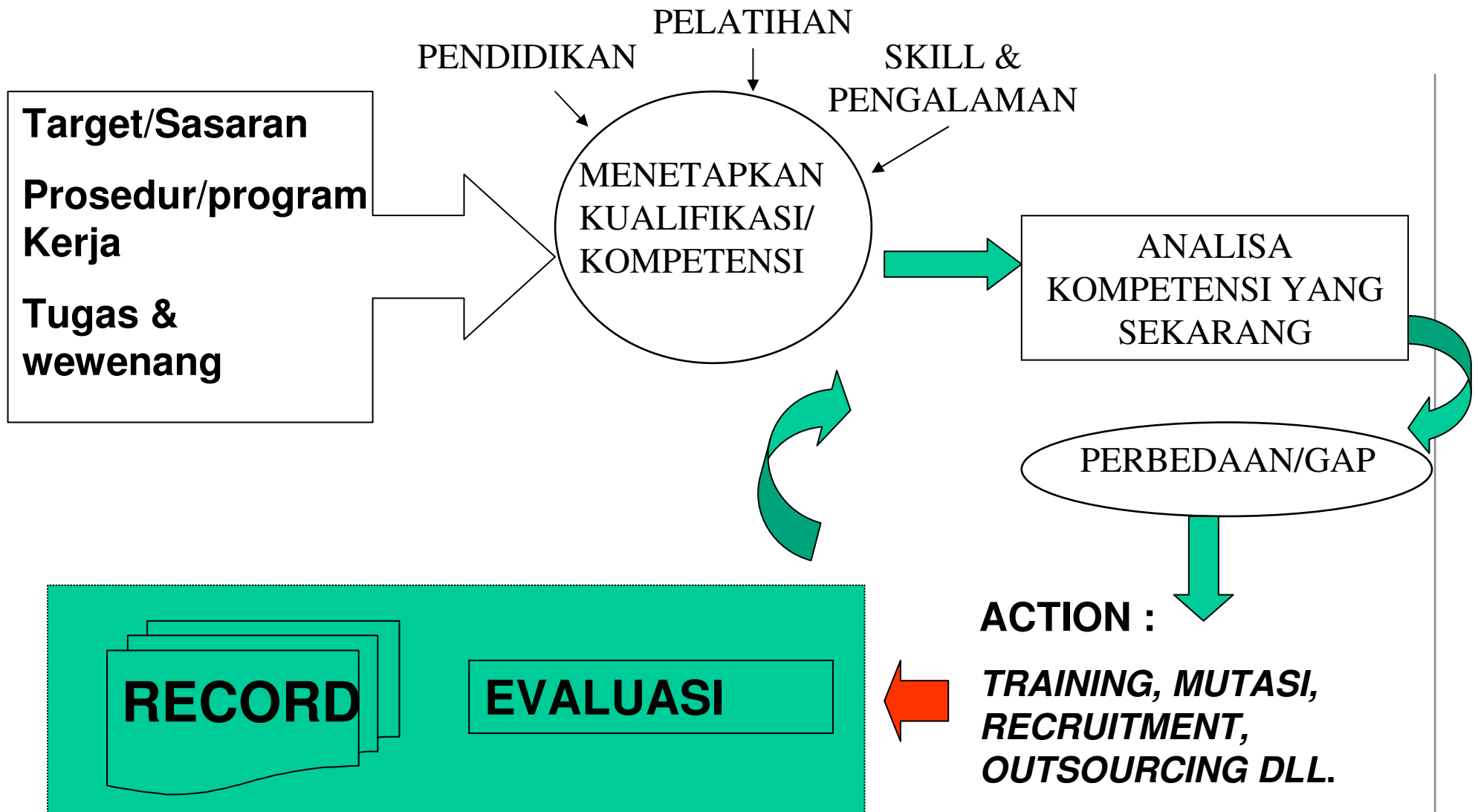
- **Manusia**
- **Infrastruktur**
- **Lingkungan Kerja**

A green speech bubble with a black outline and a tail pointing towards the 'Lingkungan Kerja' item in the list. It contains three bullet points in white text.

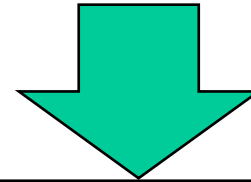
- **IDENTIFIKASI KEBUTUHAN**
- **KETERSEDIAAN**
- **PEMELIHARAAN**



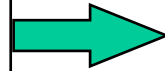
## SUMBER DAYA MANUSIA



## INFRASTRUKTUR



- KONFIGURASI
- PENYEDIAAN
- PEMELIHARAAN



PLANT, WORKSPACE, SOFTWARE,  
TOOL, MACHINE, COMMUNICATION,  
TRANSPORT AND FACILITIES

SECURITY

AVAILABILITY

TIME

COST

PERFORMANCE

SAFETY

# LINGKUNGAN KERJA

## FAKTOR PERSONEL

- PEMAHAMAN SASARAN
- PERATURAN SAFETY & PROSEDUR
- KREATIVITAS
- CAREER PLANNING

## FAKTOR FISIK

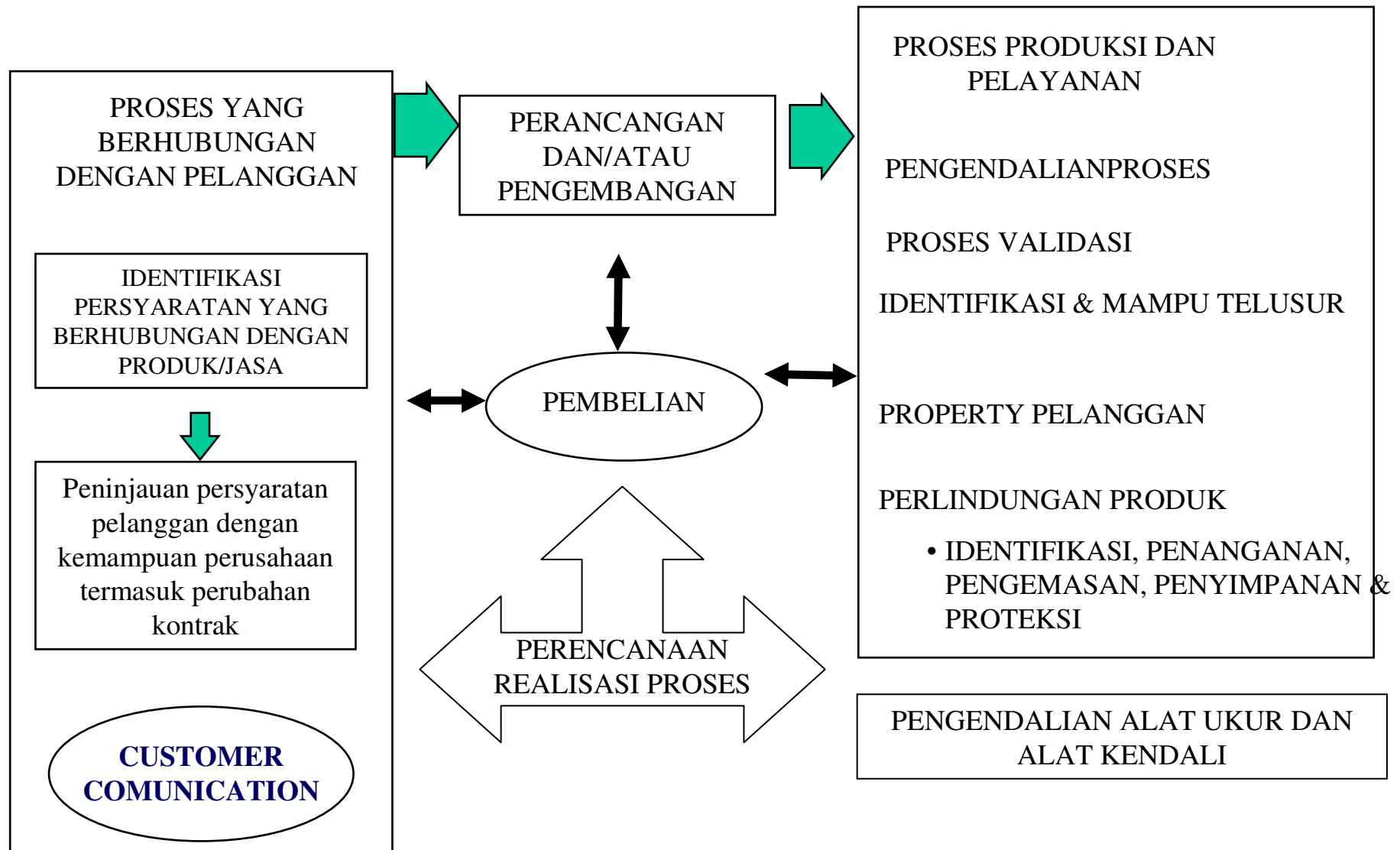
- KEBISINGAN
- TEMPERATUR
- CAHAYA
- HYGIENIS
- KELEMBABAN
- KEBERSIHAN

# PENGENDALIAN REALISASI PELAYANAN



WHEN YOU NEED TO BE SURE





### PROSES PEMBELIAN

- Memastikan produk yang dibeli sesuai persyaratan
- Jenis & tingkat pengendalian harus ditentukan berdasarkan pengaruhnya terhadap mutu proses
- **SELEKSI VENDOR**
  - Evaluasi pengalaman yang berkaitan
  - Performansi (Quality, Cost, Delivery, After sales service)
  - Check referensi
  - Audit (Produk/sistem/Finansial)

### INFORMASI PEMBELIAN

harus jelas :

- Spesifikasi
- persyaratan lainnya atau kualifikasi produk/jasa, prosedur, proses, alat dan personel

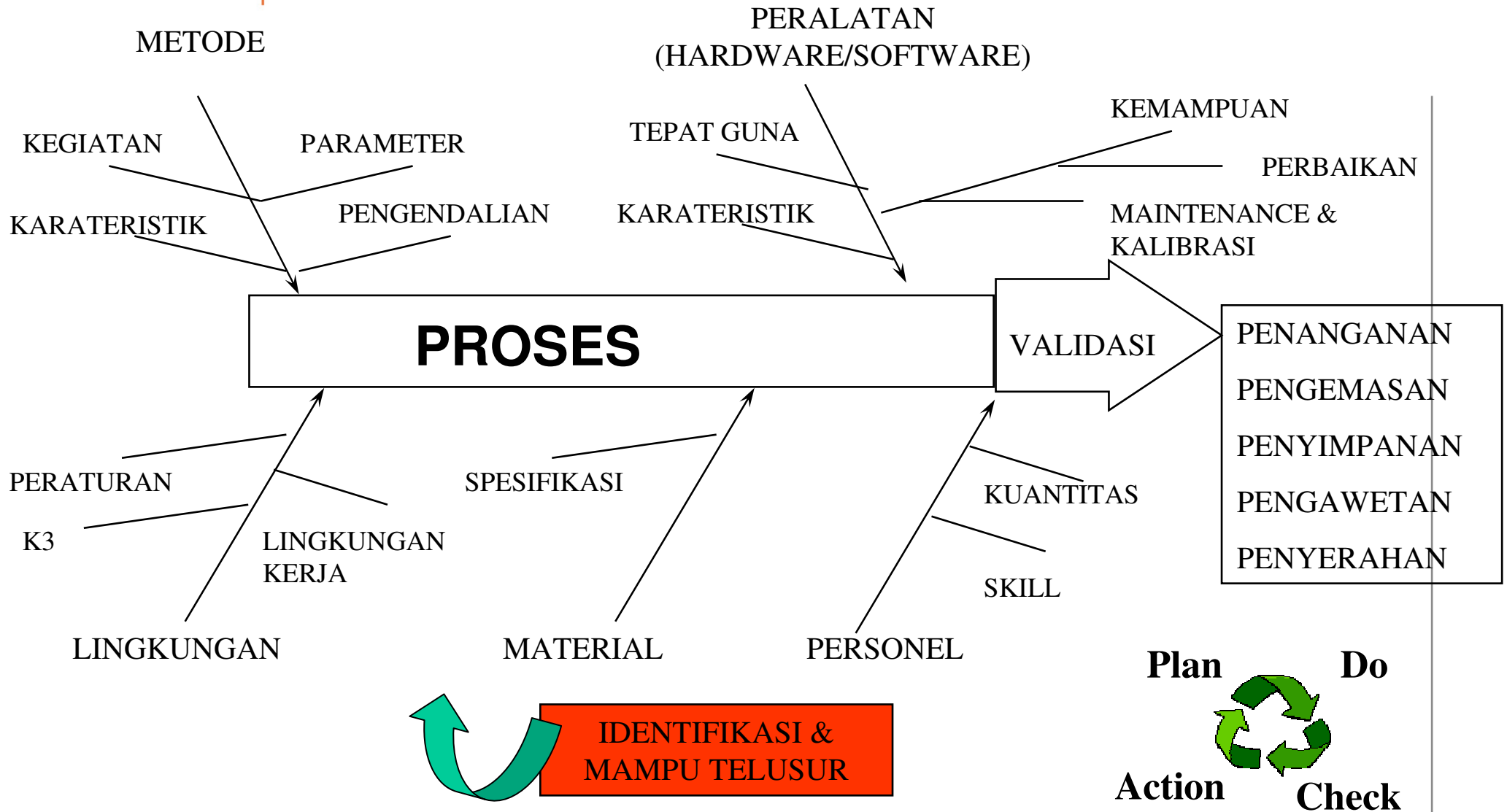
**VERIFIKASI  
PRODUK/JASA  
YANG DIBELI  
oleh  
PERUSAHAAN  
ATAU  
CUSTOMER**

**PERMINTAAN  
USER**

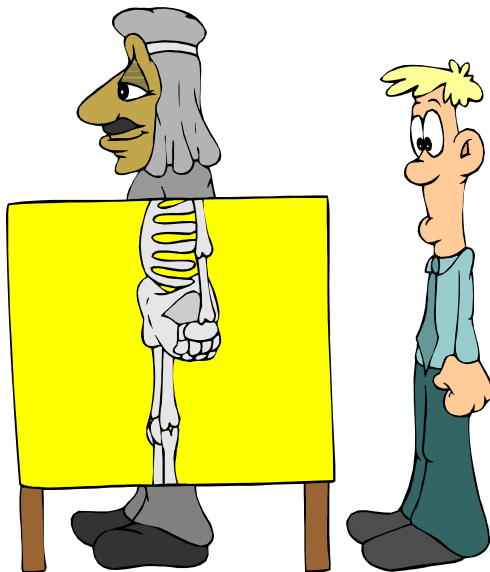
**PERENCANAAN**

**KOMUNIKASI DENGAN  
VENDOR/SUPPLIER**

## PENDEKATAN PROSES



# Pengukuran, analisa dan peningkatan berkesinambungan

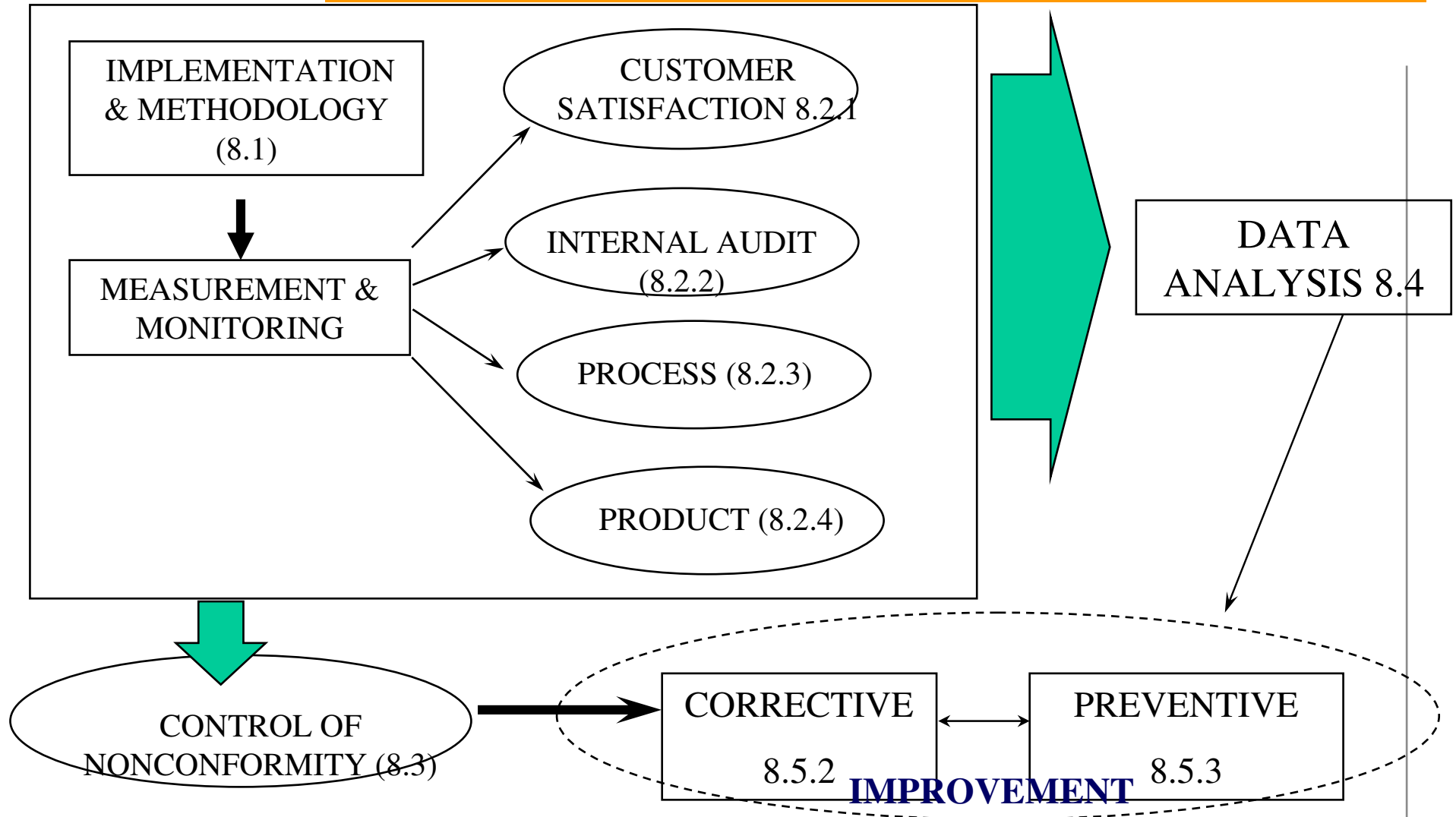


WHEN YOU NEED TO BE SURE

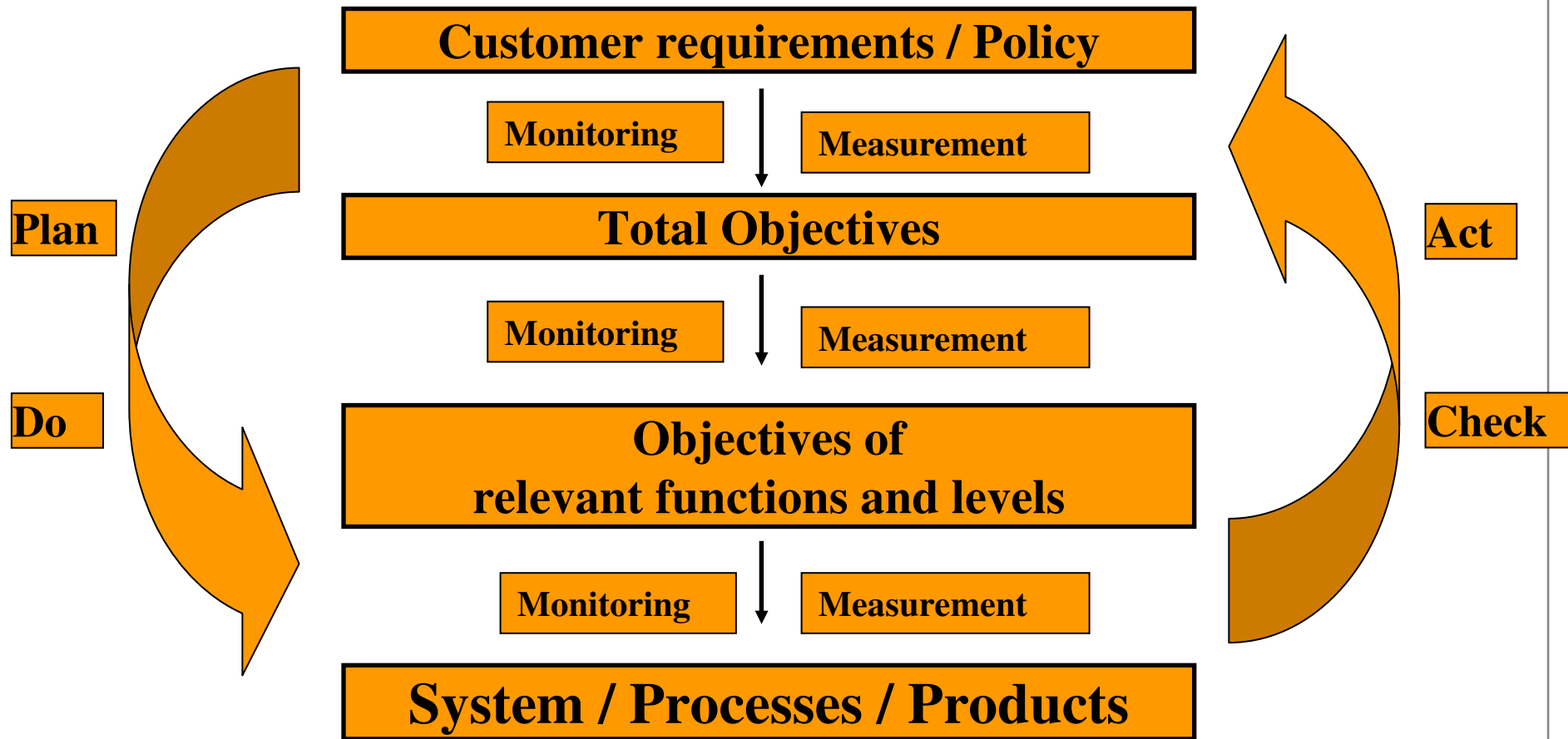




## 8. MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT

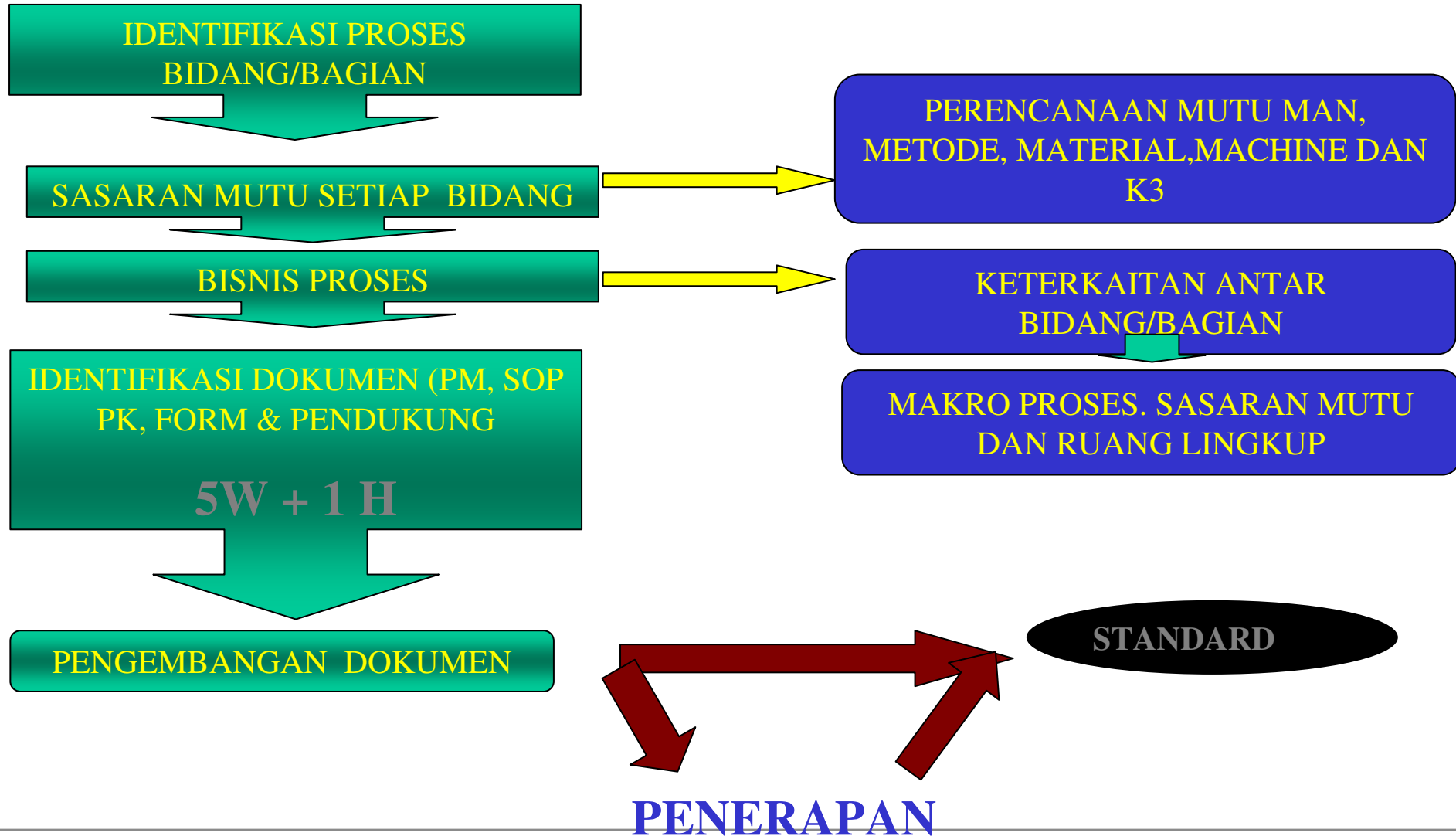


## *Plan-Do-Check-Act (PDCA)*

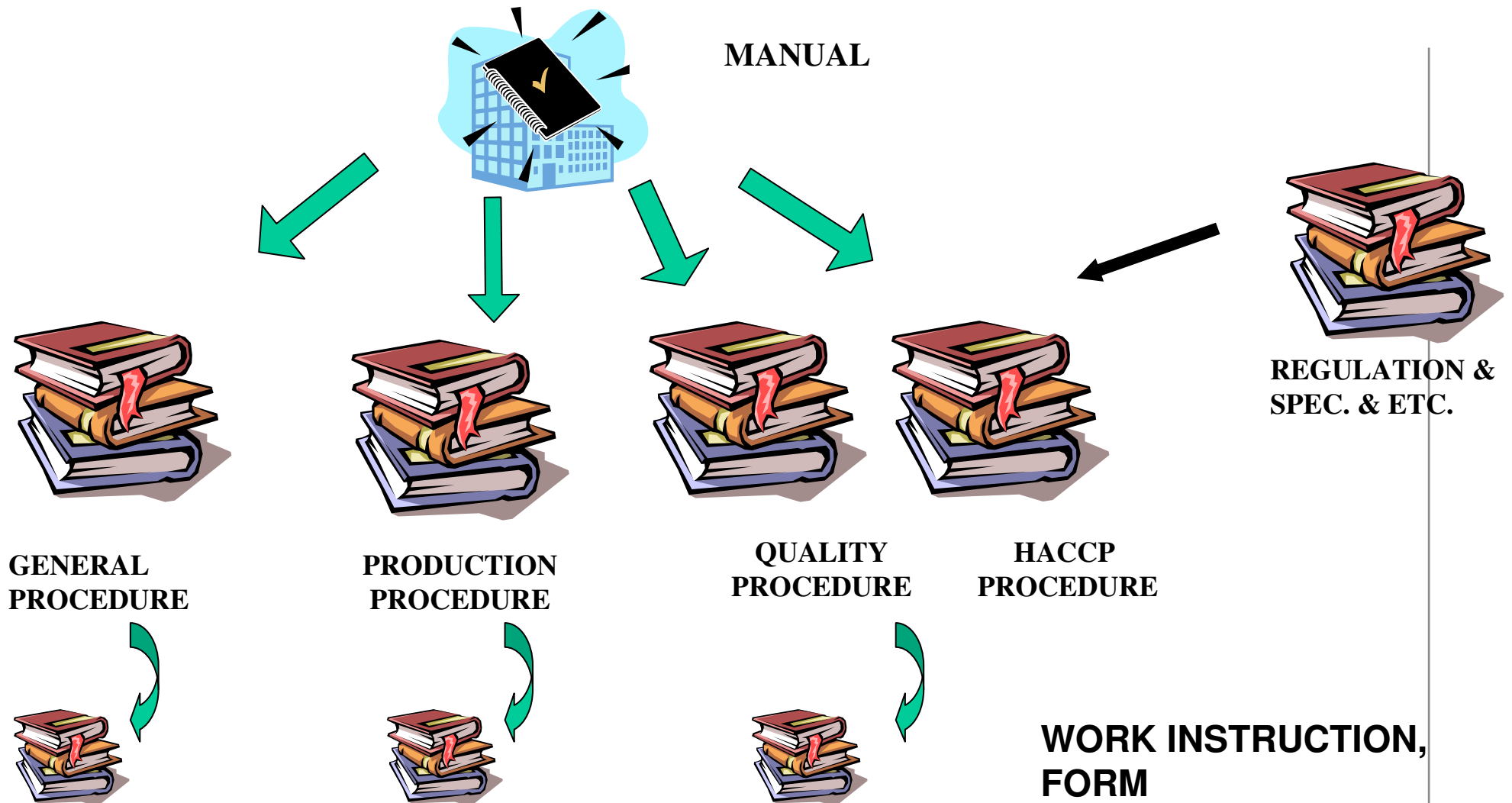


# STRATEGI IMPLEMENTASI





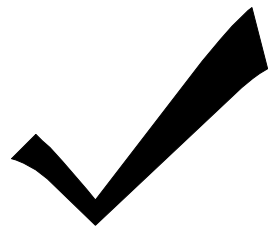
## DOCUMENTATION



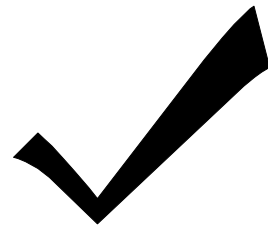


# Document and Data Control

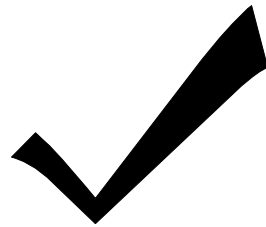
Right information is available:



In the right place

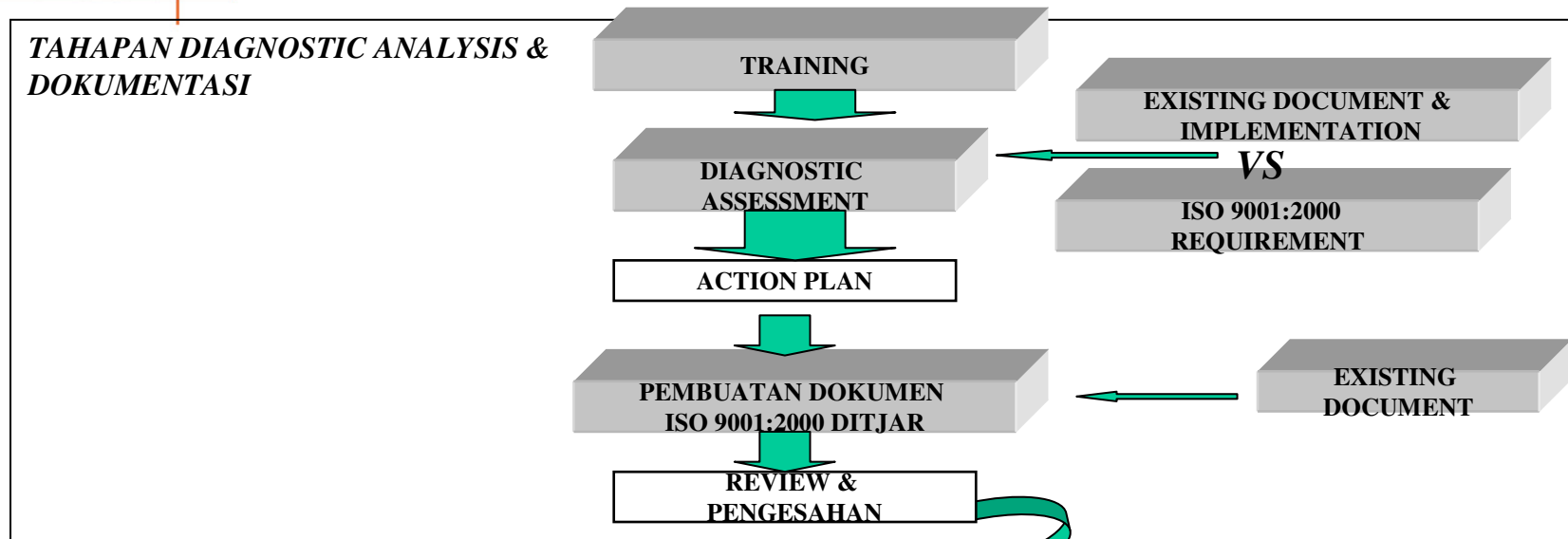


At the right time

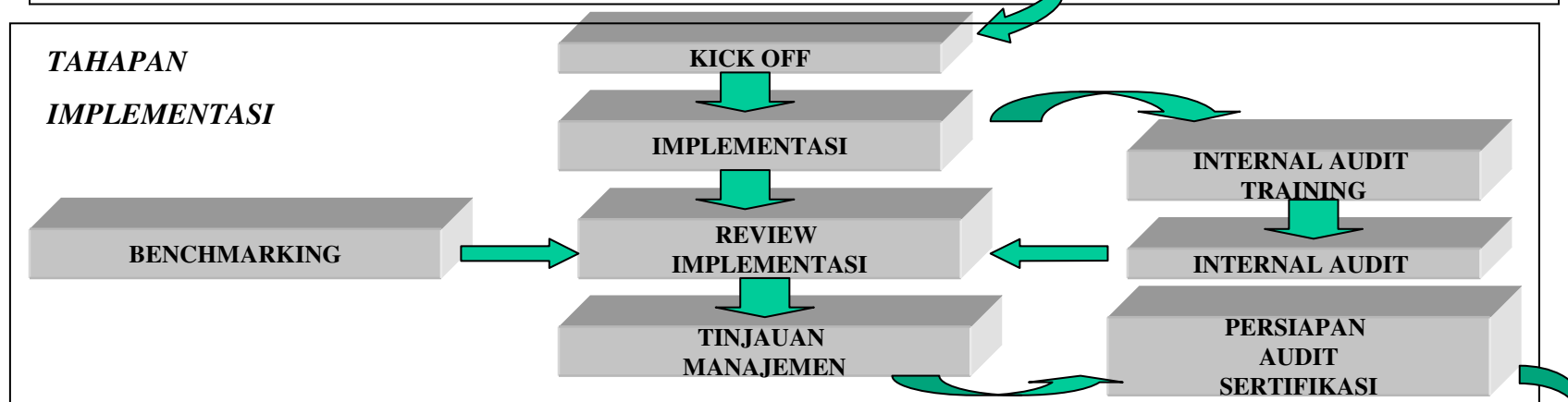


In the right revision

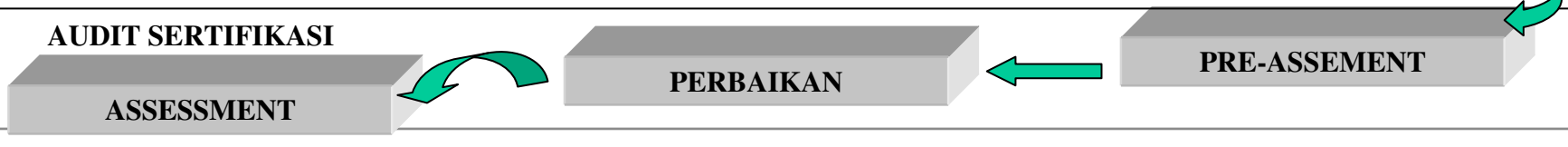
## TAHAPAN DIAGNOSTIC ANALYSIS & DOKUMENTASI



## TAHAPAN IMPLEMENTASI



## AUDIT SERTIFIKASI



## TAHAPAN DEVELOPMENT & IMPLEMENTASI ISO 9001:2000





SGS



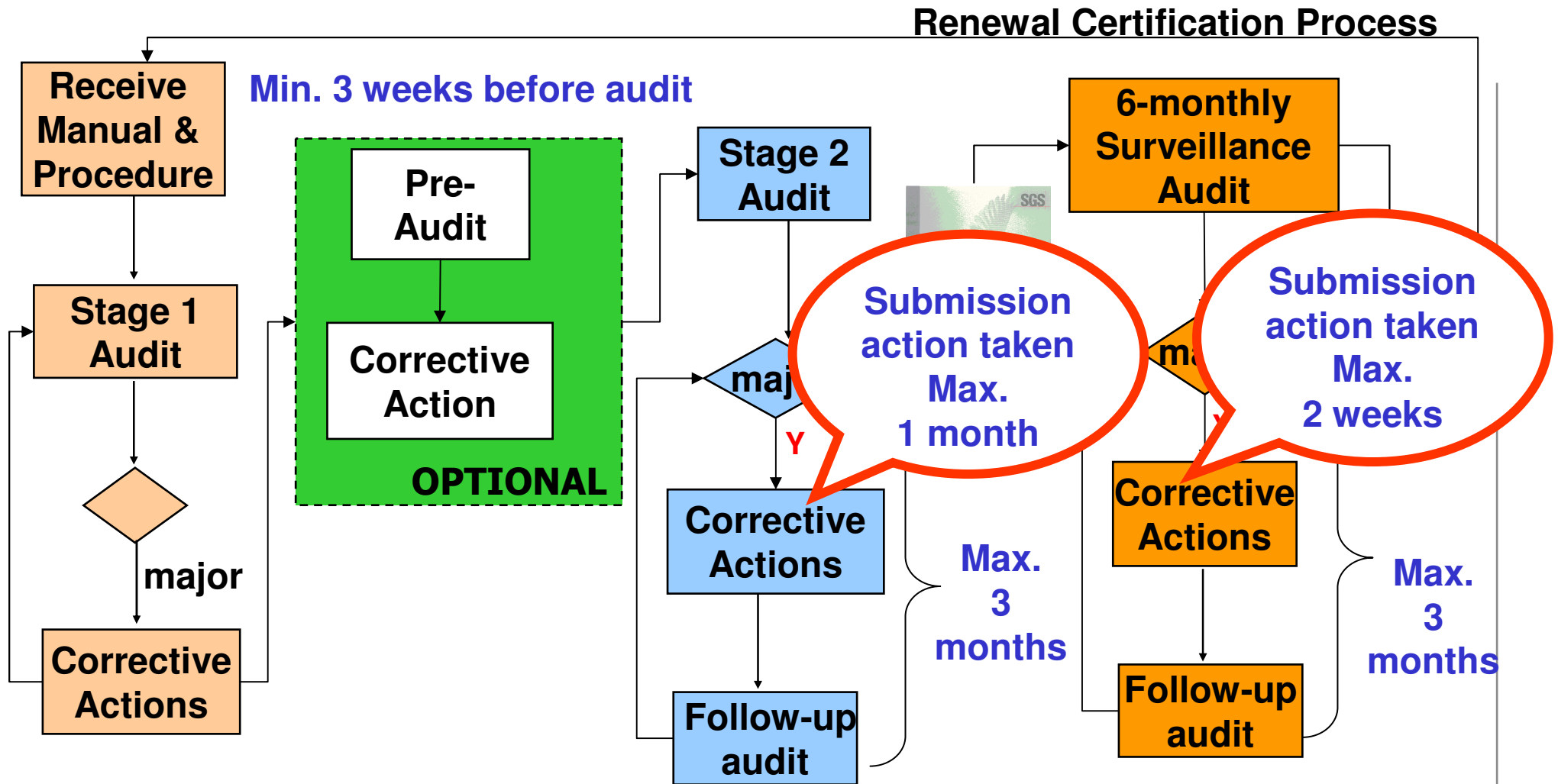
# ISO 9000 ASSESSMENT

# AUDIT - PREPARATION

- System implemented at least 3 months
- Conduct at least :
  - 1 internal audit
  - 1 management review



## CERTIFICATION PROCESS – ISO 9001



**Auditor will look at :**

- **Quality Manual**
- **Quality Procedures**
- **Quality Plan**
- **Quality Policy**
- **Quality Objectives**

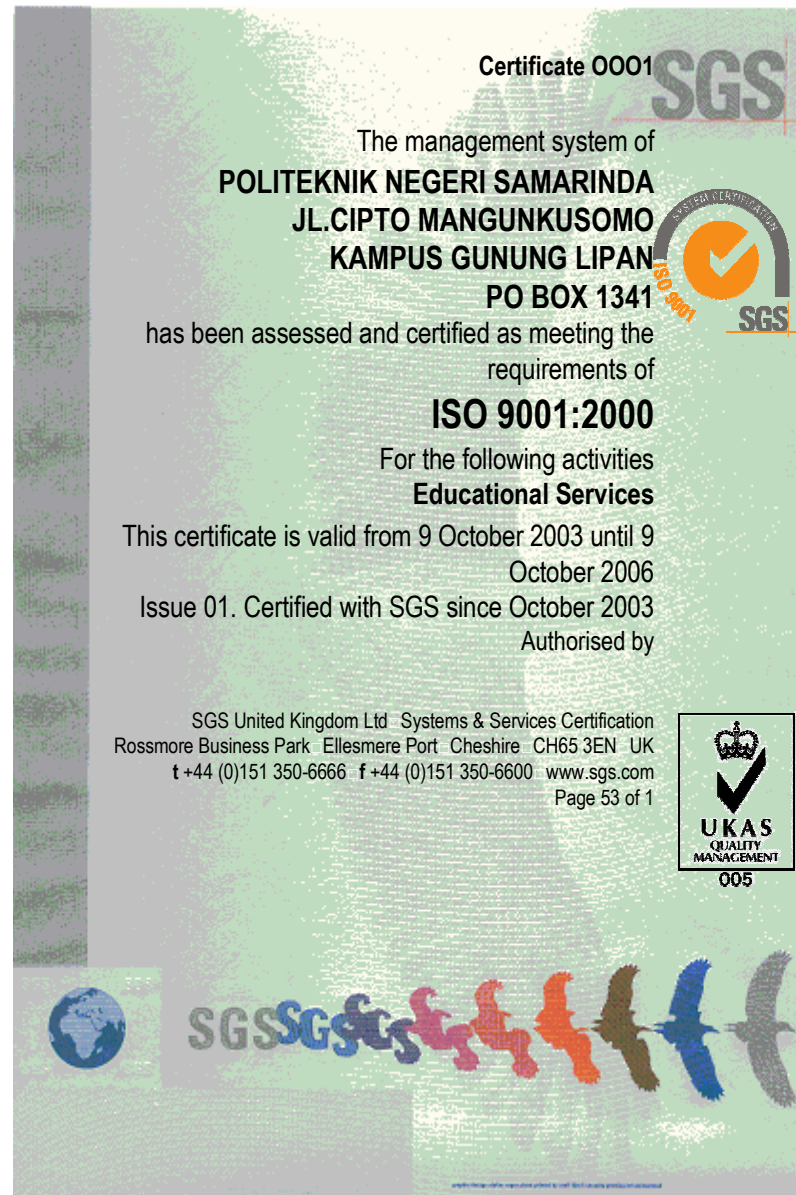


**To ensure that all elements of the ISO 9001 Management System Standards have been addressed**

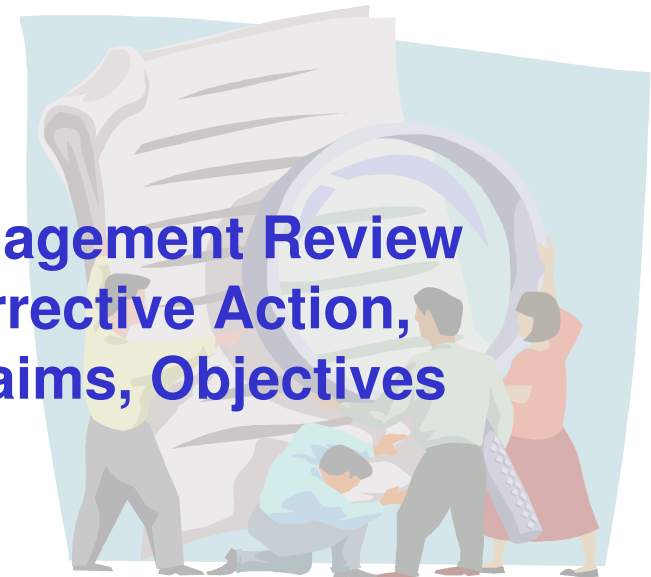
# SGS

## THE CERTIFICATE

Page 1



- **Conducted every six months at a date convenient to you**
- **Informal**
- **Review of new procedures**
- **Close out of Corrective Action Request (CAR) raised on previous visit**
- **Review 20 - 40 percent of system**
- **Always review of Internal Audit & Management Review (at least annually), Preventive and Corrective Action, Customer complaints, Certification claims, Objectives and Continual Improvement**



## MANAGEMENT SYSTEM NEVER FINISH

- “If you can’t measure it, you can’t manage it”











*Terima kasih*





# WHEN YOU NEED TO BE SURE!

## **SGS Systems Services and Certification**

PT SGS INDONESIA  
Cilandak Commercial Estate #108 C  
Jl. Raya Cilandak KKO  
Jakarta

Ph. 62 - 21 - 7818111  
Fax. 62 - 21 - 7812936  
E-mail: [sgs\\_indonesia@sgs.com](mailto:sgs_indonesia@sgs.com)  
Website: [www.sgs.co.id](http://www.sgs.co.id)

